



Asiakasdata – mitä, mistä ja miksi?

Kirjastoverkkopäivät

26.–27.10.2011

Helsingin yliopisto

Mitä tietoa tarvitaan?

■ Dataa asiakaskokemuksista

- kirjasto tilana / käyttöliittymänä, miten asiakkaat kokevat ja mitä tarvitsevat
- asiakaskokemuksen laatu
- kirjastopalvelujen käytön laatu
- käyntikertojen lisäksi kirjastossa vietetty aika + mitä siellä tehdään
- käytön konteksti, ”milloin lähdetään kirjastoon”
- mitä sosiaalisessa mediassa tapahtuu, tykkäykset ym.
- kirjastojen mediaseuranta

Mitä tietoa tarvitaan?

- **Dataa segmentointiin**

- Ryhmittely käyttötavan, iän ym. tekijöiden mukaan
- Esim. elektronisten palvelujen käyttäjät, uudet asiakkaat, eri ikäiset asiakkaat, menetetyt asiakkaat jne. ja heidän erityistarpeensa

- **Tilastointi**

- e-aineistojen tarkempi tilastointi, esim. avoimet palvelut
- ulkopuolisten ”päiväkäyttäjien” tilastointi

- **Taloudellinen data**

- Tapahtumien hinnoittelu
- Kirjaston taloudellisen panoksen jakautumista kuvaava data

Mistä tietoa kerätään ? (1)

- **Suoraan asiakkailta kerättävä/ asiakkaiden tuottama data**
 - asiakaskyselyt erityisryhmien tarpeista
 - haastattelut
 - päiväkirjat
 - asiakasraadit, myös virtuaaliset
 - palautelomake verkkosivuilla käynnin yhteyteen
 - suullisen palautteen parempi hyödyntäminen ja tallentaminen
 - varaa informaattikko –palvelun yhteydessä tuleva palaute talteen

Mistä tietoa kerätään ? (2)

- **Suoraan asiakkailta kerättävä/ asiakkaiden tuottama data**
 - yksinkertaiset palautteet eri käynneistä/palveluista esim. liikennevaloilla, hymiöillä, tykkäyksillä; myös verkossa ("oliko kirja hyvä")
 - palauterobotti
 - palautemahdollisuus lainaus- ja palautusautomaattien yhteyteen
 - sosiaalinen median välineet
 - kännykkäsovellus, jolla kerätään tietoa asiakkailta

Mistä tietoa kerätään? (3)

■ Kirjaston keräämä asiakasdata

- kanta-asiakas/plussakortti, jonka kautta saadaan käyttäjätietoja
- asiakassiru, jonka perusteella lainausehdotuksia yms. vuorovaikutteisuus
- asiakasrekisteri
- kirjautumistiedot , verkkopalvelujen käytön seuranta, esim. hakusanat
- havainnointi

Miksi? Asiakasdatan hyödyntäminen

- Palvelujen kehittäminen ja räätälöinti eri kohderyhmille
- Kirjaston arvon osoittaminen
- Eri kirjastojen datan vertailu kehittämistyössä -> profilointi

Kiitos!